

Modalités de traitement des réclamations.

1. Où s'adresser pour une réclamation ?

Tout client peut introduire une réclamation par simple courrier ou e-mail, par téléphone ou lors d'un entretien avec les salariés ou le gérant de l'entreprise.

2. Délai de réponse

Toute réclamation adressée à l'auto-école recevra une réponse aussi rapide que possible. Les délais sont les suivants :

- dans les 3 jours ouvrables au plus tard après la réception de la réclamation écrite.
- en cas de réclamation verbale, une réponse peut être apportée directement au client.
- l'Auto-école garantit une réponse définitive à la réclamation écrite ou verbale dans les 10 jours (après avoir examiné les faits, et défini les mesures correctives) ; si cela ne lui est pas possible, le non-respect de ce délai sera motivé au client dans un courrier précisant le délai dans lequel une réponse définitive pourra lui être rendue.

3. En cas de désaccord

Si le client n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été transmise ou si après les 10 jours prévus il est toujours sans nouvelle, le client dispose d'un premier recours (interne) qui est de contacter le gérant de l'entreprise : Monsieur MILBEAU YANN 02 96 44 10 63

En cas de désaccord avec la réponse apportée par le gérant, le client dispose d'un second recours (externe) en s'adressant aux médiateurs du Conseil National de l'automobile
50 Rouget De L'Isle
92158 Suresnes cedex

Toutes les réclamations sont répertoriées dans un classeur prévu à cet effet